



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUBCOMANDO DE AÇÕES E DEFESA CIVIL - SUBCOMADEC

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Com base na Lei 13.460/2017

2020 - 2023

Manaus-AM

www.defesacivil.am.gov.br/
www.amazonas.am.gov.br
twitter.com/defesacivilam
www.instagram.com/defesacivil.amazonas

Rua Urucará, 183, Cachoeirinha.
Manaus – AM
CEP 69065-180 -

**Defesa Civil do
Amazonas**

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Secretário Executivo de Defesa Civil

CEL QOBM Francisco Ferreira Máximo Filho

Secretário Adjunto de Defesa Civil

CEL QOBM Clóvis Araújo Pinto Júnior

Coordenador Técnico-Administrativo

CEL QOBM Erick de Melo Barbosa

Coordenador de Operações

TC QOBM Adson de Souza Ferreira

AGENTES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Ouidora da Defesa Civil do Amazonas

Fábia Sant 'Ana dos Santos – 1º TEN QCOBM

Chefe da Assessoria Jurídica da DC/AM

Juarez Nascimento de Oliveira Filho -

Assistente Administrativo da UCI - Portal da Transparência da DC/AM

Tânia Maria da Silva Araújo

Marcos Vitor Costa Ferraz – Agente de Ouvidoria - Estagiário de Direito a DC/AM /FAMETRO

Rafaely Ferreira – Assistente da AJUR - Estagiária de Direito da DC/AM /UFAM



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	4
2- ATIVIDADES PREVISTAS PARA OUVIDORIA.....	5
3- CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO POR E-MAIL INSTITUCIONAL.....	8
4- CAPACITAÇÃO, VISITAS TÉCNICAS E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	11
5- RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
6- ANEXOS	13

1- INTRODUÇÃO:

A ouvidoria é uma ferramenta institucional que auxilia o cidadão em suas relações com a administração pública, de modo que as manifestações provoquem a melhoria dos serviços públicos e uma maior satisfação, além de trazer maior conhecimento aos cidadãos sobre seus direitos e responsabilidades, incrementando assim, a sua capacidade crítica e colaborativa.

As ouvidorias existem para garantir que os direitos do usuário dos serviços públicos ou particulares sejam respeitados. A manifestação ao ser registrada no sistema com o devido envio do protocolo, permite que o cidadão possa acompanhar a tramitação da demanda, que será tratada junto aos órgãos e entidades. O prazo para envio da resposta é de até 30 dias corridos, prorrogáveis uma única vez por 30 dias, conforme a Lei 13.460/20.

A Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas foi implantada no ano de 2020 objetivando receber, analisar e responder as manifestações por meio das Plataformas: fala.br; e-sic e do e-mail institucional da Defesa civil através da assessoria jurídica, atendendo pessoalmente a qualquer pessoa, física ou jurídica, esclarecendo os pedidos de acesso à informação para nosso órgão.

2 - ATIVIDADES PREVISTAS PARA OUVIDORIA:

1. Acompanhar, analisar e responder o tratamento das manifestações às respostas dos setores da defesa Civil para alimentar o painel de controle e compor o relatório do portal da transparência da defesa civil do Amazonas;
2. Participar das capacitações para os servidores da Ouvidoria e realizar eventos internos para os agentes de defesa civil do Amazonas;
3. Realizar visitas técnicas programadas às unidades com o objetivo de dirimir dúvidas pontuais, propondo o melhor tratamento das manifestações para resolutividade de entraves persistentes;
4. Promover a mediação e a conciliação de conflitos, objetivando facilitar a comunicação dos agentes envolvidos;
5. Programar as ações de Ouvidoria que fortaleça a integração, estimulando as defesas civis dos municípios a implantarem seus serviços de escuta direta junto ao usuário, estabelecendo maior participação popular e controle social, orientando-os para a utilização da Plataforma Fala.BR e demais canais de participação.

3 - CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO :

3.1 - Plataforma Fala BR.

A plataforma integrada de ouvidoria - Fala.BR foi criada para receber e analisar manifestações de **comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão** como forma de contribuir para a melhor qualidade no atendimento aos usuários dos serviços públicos.

Monitoramento da Plataforma Fala BR no período de 26/05/2020 a 30/09/2023 pela Defesa Civil do Amazonas.

Em maio de 2020 a assessoria jurídica da defesa civil iniciou as análises das manifestações dos usuários na plataforma fala br., respondendo e encaminhando as repostas advindas dos canais de comunicação com a população. No período de 05/2020 a 30/09/2023 foram registradas 38 (trinta e oito) manifestações, dentre as quais todas respondidas no prazo e apenas 01 (uma) arquivada.



Gráfico n° 01

Verificou-se que a ouvidoria da defesa civil do Amazonas respondeu as 38 (trinta e oito) manifestações; sendo 03 (três) sugestões, 13 (treze) denúncias, 05 (cinco) reclamações, 02 (dois) elogios e 15 (quinze) solicitações e informações. (No anexo nº 01 ilustramos os assuntos encaminhados para cada manifestação realizada na plataforma).

As solicitações de informações foram as que mais deliberam manifestações dos cidadãos, representando 40% das requisições de respostas acompanhadas pela defesa civil, em seguida 34% das denúncias, as quais foram resolvidas e encaminhadas para outros órgãos.

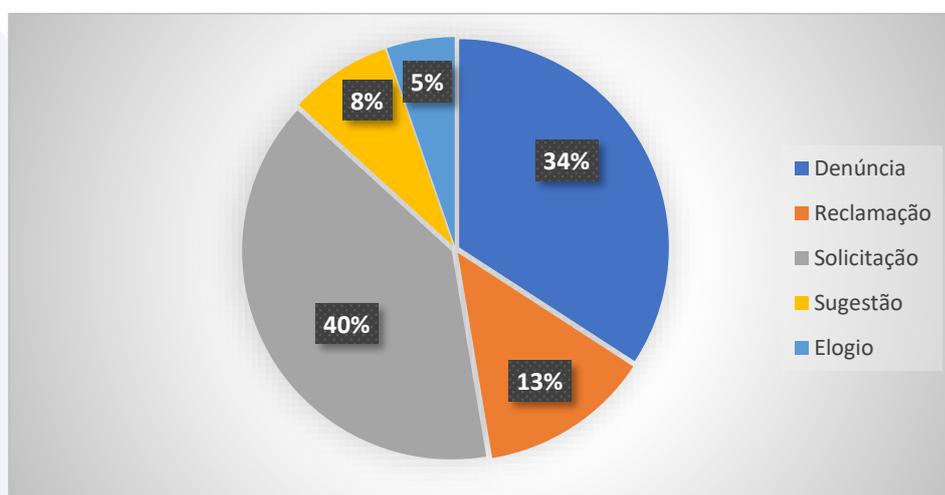


Gráfico n° 02

O histórico das manifestações monitoradas pela assessoria jurídica e a ouvidoria da defesa civil, demonstram que a cada ano a participação do cidadão via os canais de comunicação, tem delineando um aumento das solicitações da população como demonstra o quadro abaixo:

Ano	Sugestão	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Elogio	total
2020	—	01	03	01	—	05
2021	—	03	05	03	—	11
2022	02	05	03	—	01	11
Set/2023	01	04	04	01	01	11
TOTAL	03	13	15	05	02	38

Quadro nº 01 – Série histórica das manifestações

Das localidades registradas na plataforma fala BR, identificamos manifestações advindas dos municípios de **Manaus, Iranduba, Urucurituba, Humaitá, Tonantins, Barcelos, Nhamundá e Novo Aripuanã**. Como também, citamos manifestações de outros estados, o qual foram respondidas no prazo e encaminhadas para seus cidadãos, orientando-os a procurar outros órgãos por não ser de competência da defesa civil do estado do Amazonas; houve registros de cidades dos estados do Maranhão, São Paulo, Minas Gerais, Mato Grosso, Pernambuco, Distrito Federal, Rio Grande do Norte, Ceará, Goiás e Espírito Santo.

Manifestações respondidas na plataforma fala br. de janeiro a setembro de 2023 pela Ouvidoria DC/AM.

De janeiro a setembro de 2023, segundo dados extraídos no painel de controle da plataforma fala.br. em 20/09/2023, foram registradas 11 (onze) novas manifestações, todas respondidas no prazo e 01(uma) arquivada. Dessas manifestações, verificou-se a resolutividade e o grau de satisfação, sendo que 50% avaliou que fora parcialmente resolvida e 50% satisfeito com a resposta.

Percebeu-se que do mês de janeiro ao mês de setembro/23, foram identificados e analisados diversos tipos de manifestações, observando uma procura constante dos cidadãos, e a necessidade de aperfeiçoar as respostas mediante a missão da defesa civil em prevenir, mitigar, preparar, responder e recuperar, disseminando de maneira clara a visão que a população procura através dos canais de informação ao cidadão.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

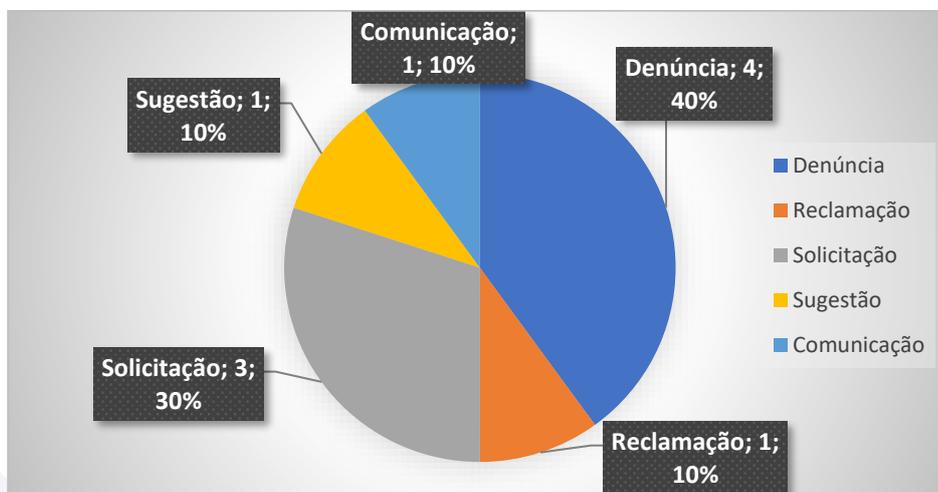


Gráfico nº 03

3.2 - Manifestações enviadas para o e-mail institucional no período de janeiro a setembro de 2023.

Através do e-mail institucional do portal integra, foram recebidas a maior parte das manifestações direcionadas para a equipe da assessoria jurídica DC/AM, que após analisadas são encaminhadas para seus respectivos solicitantes e órgãos quando necessários. (Segue o anexo nº 03 com os assuntos solicitados). Ressalto que essas manifestações não formam incluídas na plataforma fala br. e no sistema e-sic.

3-3 - Manifestações pelo Sistema eletrônico de informações ao cidadão- E-Sic:

O sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão (E-SIC), vem sendo respondido desde 2020, porém, verificou-se que a maioria das solicitações registradas foram concluídas fora do prazo. No período da pandemia, a defesa civil estadual coordenava o comitê de crise do Covid-19 atendendo as prioridades emergenciais daquele momento.

De dezembro/2020 a setembro de 2023, foram registradas 25 (vinte e cinco) solicitações pelo sistema e-sic, sendo 11(onze) 44% sobre informações e serviços da defesa civil; 08 (oito) 32% para estudos de mapeamento em área de risco, informações meteorológicas e hidrológicas, histórico de alerta voltados para estudos de pós graduação; 02(duas) 8% para solicitar visita técnica em área urbana e outras 02(duas) 8 % que não competia a defesa civil responder; 01 (uma) 4% para solicitar madeiras e 1 (uma) 4% para denúncia encaminhada.

As manifestações foram concluídas, porém, 14(quatorze) 56 % fora do prazo e 11(onze) 44% no prazo. (Segue as informações no anexo nº 02).

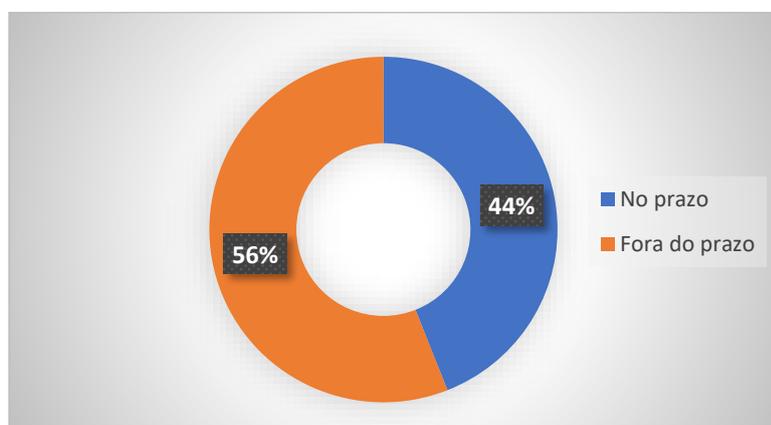


Gráfico nº 04

3.4- SERVIÇO FALE CONOSCO

O Fale Conosco é um serviço de pronto atendimento que foi inserido no site da defesa civil do Amazonas em setembro/2023, visando dirimir dúvidas e também receber manifestações não protocoladas.

No entanto, orienta-se que as manifestações sejam inseridas na Plataforma Fala.BR e E-SIC.

4. CAPACITAÇÃO

Em maio de 2023, os agentes da ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas, com a equipe técnica da assessoria jurídica, da unidade de controle interno vêm participando de capacitações promovidas pela equipe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS) da CGE/AM, de cursos da Esasp Amazonas, bem como, pela plataforma da ENAP.EVG. na modalidade ead.

Vale ressaltar, que foi elaborado o plano de trabalho da ouvidoria e publicado no boletim interno de nº 163 de 01/09/2023, o qual estão previstas ações de instruções internas para os setores da defesa civil do Amazonas com objetivo de publicizar a importância dos canais de participação social para acesso dos usuários na política de proteção e defesa civil.

5 - VISITA TÉCNICA

A ouvidoria realizou uma visita técnica a equipe da DOCS/CGE/AM, para esclarecer dúvidas sobre o acesso aos sistemas: fala br e e-sic, bem como, o cadastro de servidores para operacionalizar o sistema.

As visitas técnicas são necessárias para criar uma cultura de participação dos diversos atores envolvidos na ouvidoria e serviços ofertados pela defesa civil do Amazonas com outros setores, sempre que se verificar a necessidade de eliminar fragilidades pontuais no tratamento de todo tipo e canal de manifestação, com ênfase para a recepção e inclusão na plataforma fala.BR.

6- MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A mediação de conflitos é uma forma facilitada de negociação na qual as partes, por livre e espontânea vontade, aceitam que um terceiro agente, imparcial, ajude a resolver a situação. A ouvidoria da defesa civil ainda não realizou essa modalidade de atendimento, porém, faz-

se necessário participar o mediador como papel principal de facilitar a comunicação dos agentes envolvidos, utilizando técnicas para a resolução dos conflitos.

7- RECOMENDAÇÕES

- Promover a atualização e cadastramento de servidores para operacionalizar a plataforma Fala.BR e outros canais de acesso ao cidadão;
- Iniciar os procedimentos de análise de cada manifestação sempre que as mesmas sejam identificadas na plataforma Fala.BR, e-sic, fale conosco;
- Realizar o uso da plataforma Fala.BR, inserindo todas as manifestações presenciais e telefônicas, quando possível, em razão da necessidade de fornecimento de número de protocolo para o adequado acompanhamento por parte do manifestante;
- Participar da atualização da Carta de Serviço da defesa Civil do Amazonas;
- Divulgar o relatório de gestão conforme observa a Lei 13.460/2017.

8- CONSIDERAÇÕES GERAIS

A análise e a avaliação do presente relatório ficarão à disposição para a execução de ações capazes de eliminar ou minimizar entraves detectados, ensejando aprimorar a entrega de serviços aos solicitantes.

Por último, ressaltamos que para melhor qualificar este relatório, sempre que necessário, inserimos ou mesmo suprimimos itens que reputamos imprescindíveis para facilitar a compreensão sobre as atividades desenvolvidas nesta ouvidoria.

Manaus, 30 de setembro de 2023.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

9- ANEXO nº 01 - MANIFESTAÇÕES FALA BR

Ord.	MÊS/ANO	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – FALA BR					
			Denúncia Manifestação Inicial	Reclamação MI	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação Manifestação Final
1.	05/2020	Coronavírus (COVID-19)	*X	—	—	—	—	X
2.	06/2020	Auxílio	—	X	—	—	—	-
3.	09/2020	Atendimento	—	*X	—	—	—	X
4.	11/2020	Relações de Trabalho	X	—	—	—	—	—
5.	12/2020	Defesa e vigilância sanitária	*X	—	—	—	—	X
6.	01/2021	Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	—	X	—	—	—	—
7.	02/2021	Coronavírus (COVID-19)	—	—	X	—	—	—
8.	03/2021	Combate a Epidemias	—	—	X	—	—	—
9.	04/2021	Benefícios Sociais	—	X	—	—	—	—
10.	05/2021	Fiscalização do Estado	X	—	—	—	—	—
11.	06/2021	Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	X	—	—	—	—	—
12.	08/2021	Outros em Defesa Nacional	*X	—	—	—	—	X
13.	08/2021	Não informado-sigilo	*X	—	—	—	—	X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS/ANO	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – FALA BR					
			Denúncia Manifestação Inicial	Reclamação MI	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação Manifestação Final
14.	09/2021	Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	X	—	—	—	—	—
15.	09/2021	Auxílio	—	X	—	—	—	—
16.	10/2021	Denúncia Crime	*X	—	—	—	—	X
17.	04/2022	Outros em Proteção Social	X	—	—	—	—	—
18.	04/2022	Outros em Segurança e Ordem Pública	X	—	—	—	—	—
19.	05/2022	Defesa Civil	X	—	—	—	—	—
20.	05/2022	Atendimento	X	—	—	—	—	—
21.	05/2022	Defesa Civil	—	—	X	—	—	—
22.	06/2022	Conteúdo jornalístico	—	—	—	X	—	—
23.	07/2022	Legislação	—	—	—	X	—	—
24.	07/2022	Agradecimento aos profissionais da Saúde	—	—	—	—	X	—
25.	08/2022	Combate à desigualdade	*X	—	—	—	—	X
26.	10/2022	Denúncia Crime	*x	—	—	—	—	X
27.	12/2022	Assistência Judiciária	X	—	—	—	—	—
28.	02/2023	Turismo	—	—	—	X	—	—
29.	02/2023	Defesa Civil	—	—	X	—	—	—
30.	02/2023	Acesso à informação	—	—	X	—	—	—



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS/ANO	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – FALA BR					
			Denúncia Manifestação Inicial	Reclamação MI	Solicitação	Sugestão	Elogio	Comunicação Manifestação Final
31.	03/2023	Defesa Civil	X	—	—	—	—	—
32.	03/2023	Outros em Administração	—	—	—	—	X	—
33.	04/2023	Defesa Civil	—	—	X	—	—	—
34.	05/2023	Atendimento	—	X	—	—	—	—
35.	06/2023	Denúncia Crime	X	—	—	—	—	—
36.	08/2023	Denúncia Crime	*X	—	—	—	—	—
37.	08/2023	Corrupção	—	—	—	—	—	X
38.	09/2023	Denúncia - outros	*X	—	—	—	—	X
Total de Manifestações		38	*15	*05	06	03	02	10

- Os dados apresentados foram extraídos da planilha do painel de controle da plataforma fala br. acompanhados pela Controladoria Geral do Estado do Amazonas -CGE/AM.
- Algumas manifestações sofrem alterações durante a análise das respostas, dessas registramos que 09 (nove) *denúncias e *01 (uma) reclamação foram finalizadas como comunicação concluída ao cidadão.

ANEXO nº 02 - Sistema eletrônico de serviço de informação e-SIC

Ord.	Tipo	Órgão	Data inicial	Data final	Situação do Prazo	Assunto
01.	Solicitação	Defesa Civil	18/12/2019	11/03/2021	Fora do Prazo	Visita técnica.
02.	Solicitação	Defesa Civil	13/01/2020	21/12/2020	Fora do Prazo	Permissão para Pesquisa de Mestrado.
03.	Solicitação	Defesa Civil	03/04/2020	29/12/2020	Fora do Prazo	Visita técnica em área urbana - voçoroca.
04.	Solicitação	Defesa Civil	13/04/2020	15/12/2020	Fora do Prazo	Informações sobre o plano de contingência para inundação estadual.
05.	Solicitação	Defesa Civil	17/04/2020	15/12/2020	Fora do Prazo	Informações sobre o decreto situação de emergência.
06.	Solicitação	Defesa Civil	25/07/2020	27/11/2020	Fora do Prazo	O histórico de pontos de alagamento na cidade de Manaus. (Estudo)
07.	Solicitação	Defesa Civil	20/08/2020	21/12/2020	Fora do Prazo	O histórico de alertas da Defesa Civil por baixos níveis de água (Estudo Engenharia Ambiental - UFMG).
08.	Solicitação	Defesa Civil	18/11/2020	21/12/2020	Fora do Prazo	Informações para estudos para Doutorado sobre S2Id.
09.	Solicitação	Defesa Civil	23/03/2021	26/03/2021	No prazo	Informações para estudos (Arquitetura).
10.	Solicitação	Defesa Civil	01/05/2021	27/05/2021	Fora do Prazo	A remoção de uma árvore por estar colocando em risco residências e vidas de moradores.
11.	Solicitação	Defesa Civil	03/05/2021	01/06/2021	Fora do Prazo	Reconhecimento a calamidade pública/estado de emergência pela Defesa Civil estadual



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

12.	Solicitação	Defesa Civil	19/05/2021	14/06/2021	Fora do Prazo	Informações da estação meteorológica da ponte do Rio Negro (temperatura, umidade e precipitação). (Estudo)
13.	Solicitação	Defesa Civil	27/05/2021	28/05/2021	No prazo	Solicitou madeira para levantamento de sua casa.
14.	Solicitação	Defesa Civil	04/06/2021	23/06/2021	No prazo	Informações sobre vítimas da cidadania Japonesa pelas enchentes nos municípios de Manaus. (para Consulado Japão em Manaus)
15.	Solicitação	Defesa Civil	07/06/2021	24/06/2021	No prazo	Informações pertinentes a situação das ações da Defesa Civil para Maraã.
16.	Solicitação	Defesa Civil	08/06/2021	23/06/2021	No prazo	Informações das cotas médias anuais de cheias e secas para o município de Parintins para os respectivos anos 2015, 2016, 2017, 2018, 2019. (Estudo)
17.	Solicitação	Defesa Civil	14/06/2021	24/06/2021	No prazo	Gostaria de receber notificações de áreas de risco e desastres naturais pela Defesa Civil. (Orientações de serviços)
18.	Solicitação	Defesa Civil	02/11/2021	17/11/2021	No prazo	Informações sobre os grandes eventos de cheias e secas do Rio Negro nos últimos 40 anos.
19.	Solicitação	Defesa Civil	14/03/2022	31/05/2022	No prazo	Informações a Pandemia em Manaus: experiências e percepções no atendimento aos usuários de informação.
20.	Solicitação	Defesa Civil	14/03/2022	06/04/2022	Fora do Prazo	Informações a Pandemia em Manaus: experiências e



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

						percepções no atendimento aos usuários de informação.
21.	Solicitação	Defesa Civil	16/03/2022	24/03/2022	No prazo	Não compete a Defesa Civil Estadual responder.
22.	Solicitação	Defesa Civil	12/05/2022	19/08/2022	Fora do Prazo	Informações das ocorrências de desastres naturais na zona metropolitana de Manaus, desde 2007 até o ano presente.
23.	Solicitação	Defesa Civil	06/01/2023	09/01/2023	No prazo	Informações sobre os dados de furto e roubo de celulares ao longo de 2020 a 2022. (Não compete a Defesa Civil responder)
24.	Solicitação	Defesa Civil	08/02/2023	24/07/2023	Fora do Prazo	Informações sobre mapeamento de áreas de risco na cidade de Manaus. (Estudo)
25.	Solicitação	Defesa Civil	21/09/2023	22/09/2023	No prazo	Denúncia de maquinário em obra particular fechada.

ANEXO 03 – Manifestações enviadas para o e-mail da Assessoria Jurídica da Defesa civil do Amazonas (janeiro – setembro/2023)

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Integra					
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Encaminhadas
1.		serviço de verificação de esgotos.	-	-	X	-	-	X
2.		Informações sobre procedimentos, em	-	-	X	-	-	X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Integra					Encaminhadas
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	
	JANEIRO	razão de uma situação de risco.						
3.		informação sobre vistoria em local de situação de risco.	-	-	01	-	-	01
4.		informação sobre avaliação de imóvel.	-	-	-	-	-	X
5.	FEVEREIRO	Informar alagamento envolvendo imóvel particular.	-	-	X	-	-	X
6.		Atuação da Defesa Civil no local.	-	-	X	-	-	X
7.		Solicitação de vistoria.	-	-	06	-	-	06
8.		Solicitação de fiscalização e embargo.	-	-	02	-	-	02
9.		Informação sobre um desabamento.	-	-	X	-	-	X
10.		Informa sobre uma possível situação de risco, Processo 6316/2020.	-	-	X	-	-	X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Intgra					
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Encaminhadas
11.		Informa sobre a existência de um risco de desastre.	-	-	X	-	-	X
12.	FEVEREIRO	Corte de árvore.	-	-	02	-	-	02
13.	MARÇO	Reparo de asfalto.			X			X
		Madeira para reconstrução de moradia desabada	-	-	X	-	-	X
Material para reconstrução de casa.		-	-	X	-	-	X	
Retorno do cidadão informando sobre maior gravidade do caso apresentado.		-	-	X	X	-	-	
Solicitação de vistoria.		-	-	04	-	-	04	
Corte de árvore.		-	-	02	-	-	02	
Informação de acidente no momento de um desabamento		-	-	X	-	-	X	
Denúncia de prédio irregular.		-	-	02	-	-	02	
Apoio em um deslizamento de terra		-	-	02	-	-	02	



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Integra					Encaminhadas
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	
		Solicitação de apoio, em decorrência de um desmoronamento de terra.						
21.		Visita para auxiliar em um possível caso de desabamento da residência.	-	-	01	-	-	X
22.		Pedido de informação sobre auxílio moradia.	-	-	X	-	-	X
23.		Situação de risco	-	-	03			03
24.	ABRIL	Denúncia de árvore em situação irregular, propriedade privada.	-	-	X	-	-	X
25.		Visita de apoio em razão de um possível deslizamento.	-	-	X	-	-	X
26.		Solicitação de avaliação de imóvel. Comunicação sobre deslizamento de terra e residências em situação de risco.	-	-	X	-	-	X
27.			-	-	02	-	-	02



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Integra					
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Encaminhadas
28.		Apoio, em decorrência de um desabamento de terra que afeta a estrutura da residência, já havia sido comunicado à DC Municipal e não ocorreu atuação.	-	-	X	-	-	X
29.		Solicitação de poda de árvore.	-	-	X	-	-	X
30.		Solicita de ação em desabamento de terra.	-	-	X	-	-	X
31.		Solicitação de poda de árvore.	-	-	X	-	-	X
32.		Solicitação de ações em um muro comprometido por vazamento.	-	-	X	-	-	X
33.	MAIO	Denúncia de vazamento de gás.	-	-	X	-	-	X
34.		Solicitação de vistoria.	-	-	04	-	-	04
35.	JUNHO	Solicitação de vistoria.	-	-	X	-	-	X
36.		Denúncia de esgoto e moradia irregular.	-	-	X	-	-	X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Integra					Encaminhadas
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	
37	JULHO	Reparo de asfalto.	-	-	X	-	-	X
38		Solicitação de auxílio.	-	-	X	-	-	X
39		Madeira para reconstrução de casa.	-	-	X	-	-	X
40		Reafirma a solicitação e a resposta.	-	-	X	-	-	X
41		Solicitação de vistoria.	-	-	02	-	-	02
42		Solicitação de poda de árvore.	-	-	X	-	-	X
43		Esclarecimento sobre protocolo.	-	-	X	-	-	X
44		Pedido de informação de procedimento para emissão de laudo.	-	-	X	-	-	X
45		AGOSTO	Mapeamento de área de risco.	-	-	X	-	-
46	Denúncia de despejo irregular de água e pedido de ação de conscientização.		-	-	X	-	-	X
47	Poda de árvore.		-	-	X	-	-	X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Ord.	MÊS	ASSUNTOS	MANIFESTAÇÕES – POR E- MAIL- Portal Integra					Encaminhadas
			Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	
48		Pedido de informação sobre procedimento com rachadura.	-	-	X	-	-	X
49		Apoio à uma idosa com casa em situação de risco.	-	-	X	-	-	X
50		Denúncia de risco de incêndio.	-	-	X	-	-	X
51	SETEMBRO	Solicitação de reparo em fossa.	-	-	X	-	-	X
TOTAL			-	-	72	01	-	72